



Anwenderbericht



**CAS** genesisWorld  
xRM und CRM für den Mittelstand



# Erste Liga – Auch im Beziehungsmanagement

Seit 1998 spielt die HSG Wetzlar in der ersten Handball-Bundesliga. In der Saison vor dem Aufstieg erreichte der Traditionsverein sogar das Endspiel im Europapokal der Pokalsieger und schrieb als erster Zweitligist im Finale dieses Wettbewerbs Handballgeschichte. Mit dem Bau der Rittal Arena, die 2007 ein Austragungsort der HandballWeltmeisterschaft war, wurde man räumlich den gestiegenen Ansprüchen gerecht. Und mit der Einführung des CRM-Systems CAS genesisWorld zu Beginn 2011 professionalisierte sich die Geschäftsstelle im Bereich Beziehungsmanagement zu Sponsoren und Fans.

„Mit der Entscheidung für diese Software sind wir organisatorisch langfristig gut aufgestellt“, sagt daher HSG-Geschäftsführer Björn Seipp. Zwar ist die Handball-Bundesliga Spielbetriebs GmbH & Co. KG kein klassischer Industriebetrieb, aber doch ein mittelständisches Unternehmen mit einer stattlichen Anzahl von Fans und Sponsoren, ohne deren Unterstützung es unmöglich wäre, sich in der „stärksten Liga der Welt“ zu behaupten.

## Software: erhöhten Ansprüchen gerecht

„Natürlich werfen unsere Sponsoren auch das notwendige Herzblut für den Verein in die Waagschale, aber die Ansprüche der Geldgeber haben sich geändert“, erklärt Seipp die aktuelle Situation. „Heute müssen Vereine neben den üblichen Werbemaßnahmen auch ein Netzwerk und die notwendige Plattform bieten, um den Partnerunternehmen den Aufbau neuer Geschäftsbeziehungen zu ermöglichen. Daher wird das Thema Kundenbetreuung im Profisport immer wichtiger.“ Und genau für dieses Beziehungs- und Netzwerkmanagement kommt CAS genesisWorld ins Spiel.

## Vorreiter in der Handball-Bundesliga

Mit der Einführung einer CRM-Software gehört der Club in dieser Hinsicht zu den Vorreitern in der Handball-Bundesliga. „Aktenordner, Zettelwirtschaft, ein Wust von Excel-Tabellen und Word-Dokumenten: das war gestern!“, erklärt Seipp den CRM-Einsatz. Mit CAS genesisWorld hat die Geschäftsstelle sämtliche Dateninseln vereinheitlicht und den Dokumentenbestand komplett digitalisiert.



Branche

Vereine

## Ziele/Anforderungen

- Professionelles Beziehungs- und Netzwerkmanagement
- Netzwerk-Plattform für Geldgeber
- Hochkomplexes Beziehungsgeflecht steuern
- Autarke Dateninseln in einem System zusammenführen
- Skalierbare Software als langfristige Investition

## Nutzen und Vorteile

- Einheitliche Datenplattform bietet jedem Mitarbeiter Zugriff auf alle relevanten Daten
- Übersichtliche digitale Kundenakte
- Keine Aktenberge und Zettelwirtschaft mehr
- Zeitnahe und adäquate Netzwerkarbeit dank komfortablen Auswertungstools
- Zielgruppengenaue Mailing-Verteiler per Knopfdruck
- Deutlich messbare Zeitersparnis
- Nichts gerät in Vergessenheit
- Professionelle und sympathische Beziehungspflege durch kleine Gesten wie Geburtstagsgrüße u.a.

HSG-Vertriebsleiter Marco Seemann ergänzt begeistert:

„Wenn ich früher Unternehmen anschreiben wollte, die bei uns eine Bandenwerbung gebucht hat, musste ich gefühlt einen halben Tag lang Akten durchforsten. Jetzt erhalte ich per Knopfdruck eine Verteilerliste nach spezifischen Kriterien.“



## Sponsoren und Fans begeistern

In Sachen Sponsoren- und Fanbetreuung ist die Zeitersparnis deutlich messbar und nichts gerät in Vergessenheit. Ein Blick in die Kundenakte verrät den Mitarbeitern in der Geschäftsstelle zum Beispiel, welche Mitglieder in der vergangenen Saison Karten für welche Spiele erwarben. „Diesen Fans kann ich nun vorab per Anschreiben fragen, ob sie diese Spiele wieder besuchen möchten“, schildert Seemann. „Oder: Ein Pop-up-Fenster, das mich an den Geburtstag eines Sponsors erinnert, dem ich nun gezielt und ohne großen Aufwand einen Geburtstagsgruß übermitteln kann. Das sind Kleinigkeiten von unschätzbarem Wert. Denn wir erbringen keine Dienstleistung, verkaufen kein Produkt, aber Emotionen! Die sind immer mit Personen, mit Beziehungen verbunden. Je professioneller wir unsere Beziehungen pflegen, desto besser können wir unsere Sponsoren halten und neue hinzugewinnen.“

## 4.000 Kontakte pflegen – Tendenz steigend

Der praktische Nutzen der neuen Arbeitsweise wird offensichtlich, wenn man bedenkt, dass die HSG Wetzlar derzeit Verträge mit über 150 Sponsoren unterhält, die eine intensive Kontaktpflege sowohl zum Geschäftsführer als auch zu vielen Mitarbeitern der jeweiligen Unternehmensabteilungen erfordern. „Hinzu kommen Interessenten, unsere eigenen Mitarbeiter, die Spieler, nicht zuletzt auch unsere Fans.“



» Professionelle Sponsorenbetreuung wird im Profisport immer wichtiger. Dafür sind wir mit dieser Software organisatorisch langfristig gut aufgestellt. «

Björn Seipp, HSG Geschäftsführer

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld
- Abbildung des hochkomplexen Beziehungsgeflechts (Sponsoren, Mitarbeiter, Fans)

### Kunde

- HSG Wetzlar Handball-Bundesliga Spielbetriebs GmbH & Co. KG  
[www.hsg-wetzlar.de](http://www.hsg-wetzlar.de)
- Seit 1997/1998 in der Bundesliga
- Heimspielstätte ist die ca. 5.000 Zuschauer fassende Rittal Arena.

### Projektpartner

- crm consults GmbH, [www.crm-consults.de](http://www.crm-consults.de)

### CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Mit einem Adressbestand von rund 4.000 Kontakten ist unser Beziehungsgeflecht hochkomplex“, verrät Björn Seipp. Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass eine individuelle Beziehungspflege ohne moderne Software nur oberflächlich und sporadisch zu leisten ist. Die digitale Kundenakte protokolliert Termine, Aufgaben, jegliche Korrespondenz, Aufträge, Projekte aber auch Beschwerden. Auf sämtliche Informationen kann mit Filter- und Auswertungstools nach Belieben zugegriffen und zeitnah auf adäquate Weise reagiert werden.



## „Existenzielle Innovation“ am Spielfeldrand

Da das Beziehungsmanagement die betriebswirtschaftlichen Abläufe des Unternehmens begünstigt, bezeichnet der Geschäftsführer die Einführung einer CRM-Software als „existenzielle Innovation“, deren Möglichkeiten noch lange nicht ausgereizt seien. „Professionelle Netzwerkarbeit“, so Seipp, „ist die Voraussetzung für den sportlichen Erfolg.“ Und der Geschäftsführer bekräftigt: „Dem leidenschaftlichen Engagement von Gero Hofmann und seinen Mitarbeitern von CAS Partner crm consults ist es zu verdanken, dass wir nun auch abseits des Spielfeldes ein riesiges Entwicklungspotenzial haben.“

## Volltreffer in Sachen

### Beziehungsmanagement

Aus Sicht von crm consults ist der Einsatz bei der HSG Wetzlar ein hervorragendes Beispiel dafür, dass CRM nicht nur für vertriebsorientierte Unternehmen interessant ist. Zwar dient die Einführung einer CRM-Lösung in erster Linie der Vertriebssteuerung, doch wird oft übersehen, dass Unternehmen organisatorisch auf eine neue Basis gestellt werden. Diese steigert die Transparenz, Effizienz und den Willen zu unternehmerischen Denken und Handeln.



Das sagen weitere Kunden:  
[www.cas-mittelstand.de/referenzen](http://www.cas-mittelstand.de/referenzen)

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM bei Vereinen.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: [CASgenesisWorld@cas.de](mailto:CASgenesisWorld@cas.de)

[www.cas-mittelstand.de](http://www.cas-mittelstand.de)



CAS Software AG  
 CAS-Weg 1 - 5  
 76131 Karlsruhe

